

**PENGARUH PENANGANAN KOMPLAIN DALAM MEMBERIKAN KEPUASAN
PELANGAN PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR
(JNE EXPRESS) CABANG COLOMADU SOLO**



TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Melengkapi Tugas–tugasdan Memenuhi Syarat–syarat

Memperoleh Gelar Ahli Madya Manajemen Pemasaran

Oleh :

Brawijaya Chandra Mustika Ardya

NIM F3211020

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS SEBELAS MARET

SURAKARTA

2016

ABSTRAK

**PENGARUH PENANGANAN KOMPLAIN DALAM MEMBERIKAN KEPUASAN
PELANGAN PADA PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR**

(JNE EXPRESS) CABANG COLOMADU SOLO

BRAWIJAYA CHANDRA MUSTIKA ARDYA

NIM F3211020

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh penanganan komplain dalam memberikan kepuasan pelanggan pada PT. JNE EXPRESS Cabang Colomadu Solo. Penanganan komplain harus mampu mempengaruhi sikap pelanggan untuk merasa puas dalam hal pelayanan pasca pembelian dan diharapkan akan loyal terhadap suatu perusahaan jasa pengiriman. Pada sebuah perusahaan untuk memenangkan persaingan tidak hanya terletak pada produk yang mereka tawarkan, karena konsumen juga mengharapkan perusahaan memberikan respon yang cepat, keramah-tamahan, dapat dipercaya, dan ketepatan waktu karyawan dalam memberikan pelayanan. Selain itu konsumen mengharapkan perusahaan mampu memberikan respon dan cara penyelesaian komplain dari pelanggan yang merasa tidak puas dengan barang atau jasa yang di konsumsi (Goodwin and Ross 1990). Jadi konsumen tidak hanya memilih perusahaan yang memberikan pelayanan sebelum pembelian tetapi juga pelayanan sesudah pembelian.

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa PT. JNE EXPRESS Cabang Colomadu Solo bahwa klaim serta komplain mampu memberikan kepuasan pelanggan. Hendaknya pihak JNE tetap melakukan evaluasi atas kekurangan yang ada walaupun sedikit, terutama pada tampilan fisik pendukung, kepastian waktu layanan komplain atau klaim, respon terhadap keluhan, dan perhatian kepada pelanggan, serta terus mempertahankan dan meningkatkan kinerja bagus yang telah ditunjukkan selama ini.

Kata kunci : Penanganan Komplain, Manajemen Komplain, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT
IN GIVING EFFECT COMPLAINT HANDLING SUBSCRIBER SATISFACTION IN
P.T TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR
(JNE EXPRESS) CABANG COLOMADU SOLO

BRAWIJAYA CHANDRA MUSTIKA ARDYA

NIM F3211020

This study was conducted to determine how the influence of complaint handling in providing customer satisfaction at PT. JNE EXPRESS Cabang Colomadu Solo. Handling complaints must be able to influence the attitudes of customers to be satisfied in the case of post-purchase services and is expected to be loyal to a company's delivery services. At a company to win the competition lies not only in the products they offer, since consumers also expect companies to provide fast response, hospitality, reliability, and timeliness of employees in providing services. In addition, consumers are expecting the company is able to provide a response and way of solving complaints from customers who were not satisfied with the goods or services in consumption (Goodwin and Ross 1990). So consumers not only choose companies that provide services before purchase but is well service after purchase.

This research uses descriptive analysis. The data used are primary data and secondary data. Based on the research that has been done can be concluded that PT. JNE EXPRESS Cabang Colomadu Solo that claims and complaints are able to provide customer satisfaction. JNE party should still evaluating the deficiencies that exist even a little, especially in the physical appearance of supporters, the certainty of a complaint or claim service, response to complaints, and attention to the customer, as well as continue to maintain and improve the excellent performance that has been demonstrated over the years.

Keywords: Handling of Complaints, Complaint Management, Customer Satisfaction

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan judul :

**PENGARUH PENANGANAN KOMPLAIN DALAM MEMBERIKAN
KEPUASAN PELANGAN PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE
EXPRESS) CABANG COLOMADU SOLO**

Surakarta, Mei 2016

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing



Pram Suryanadi, SE, MSi

NIP 1974122420130201

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan judul :

**PENGARUH PENANGANAN KOMPLAIN DALAM MEMBERIKAN
KEPUASAN PELANGAN PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR (JNE
EXPRESS) CABANG COLOMADU SOLO**

Telah disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir

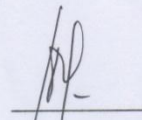
Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta

Surakarta,

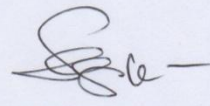
Tim Penguji Tugas Akhir

1. Dra Ignatia Sri Seventi P, MSi


Penguji

2. Pram Suryanadi, SE, MSi

NIP. 1974122420130201


Pembimbing

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret:

Nama : Brawijaya Chandra Mustika Ardy
NIM. : F3211020
Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran
Judul Tugas Akhir (TA) : Pengaruh Penanganan Komplain Dalam Memberikan Kepuasan Pelanggan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE Express) Colomadu, Solo

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa Tugas Akhir yang saya buat ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan hasil jiplakan/salinan/sanduran dari karya orang lain.

Apabila ternyata dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan Ijazah dan pencabutan gelar sarjananya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surakarta, 24 Mei 2016
Mahasiswa

 Brawijaya Chandra M.A.
NIM. F3211020

MOTTO

Pereagalah kepada kemampuan diri sendiri karena setiap orang mempunyai kelebihan masing-masing.

Life's simple, you make choice and you don't look back.(Saa - Tokyo Drift)

Dhu tau apa yg melewatiku tak haa jadi takdirku dan apa yg ditakdirkan padaku tak haa pernah melewatiku.

You know, sometimes all you need is twenty seconds of insane courage. Just literally twenty seconds of just embarrassing bravery. And I promise you, something great will come of it. (Benjamin Drey)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk

- Kedua Orang Tua saya tercinta yang selalu memberikan doa dan dukungan
- Keluarga dan saudara yang selalu memberikan semangat
- Teman – teman seperjuangan yang selalu mendukung
- Almamater

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, Puji Tuhan, segala syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah serta pertolongannya yang mulia dan setia sehingga penulisan Tugas Akhir ini bisa penulis selesaikan tepat pada waktunya.

Tugas Akhir dengan judul “Pengaruh Penanganan Komplain Dalam Memberikan Kepuasan Pelanggan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE EXPRESS) Cabang Colomadu Solo” ini disusun sebagai persyaratan guna meraih gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, tentunya penulis mengalami banyak kesulitan. Maka dari itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada pihak - pihak yang telah memberikan bantuan hingga selesainya penulisan Tugas Akhir ini, kepada yang terhormat :

1. Ibu Dr. Hunik Sri Runing S, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Bapak Drs. Mochamad Amien Gunadi M.P, selaku Ketua Program Studi DIII Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Bapak Pram Suryanadi, SE, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah berkenaan membimbing dan membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Bapak Bambang Widiatmoko selaku Pimpinan PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE EXPRESS) cabang Colomadu Solo, Bapak Gesang selaku pembimbing lapangan dan Ibu Danik selaku HRD PT. JNE EXPRESS Colomadu Solo yang telah berkenaan menerima kehadiran penulis dan membantu memberikan pengalaman serta bantuan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

5. Bapak Mochammad Umiyarso, atas segala inspirasi, tenaga dan doanya dan Ibu Sri Lestari yang telah memberikan segalanya kepada penulis hingga sampai ke tahap ini.
6. Aprilia Debi Safitri, Said, Sofyan, Rahma, Bangkit Suryatama dan Herlin yang telah menjadi teman hidup penulis.
7. Keluarga Pemasaran '11 sampai '15 yang menjadi pendamping hidup penulis selama masa perkuliahan dan memberikan dorongan untuk penyelesaian Tugas Akhir ini.
8. Teman – Teman UKM Teater Gadhang dan UKM Bola FEB.
9. Para sahabat, teman, dan kolega yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dengan memberikan dukungan dalam bentuk apapun.
10. Semua pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Akhirnya, penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan pengetahuan yang penulis miliki. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi semua pihak, dan bisa dikembangkan lagi suatu saat kelak.

Semoga Allah SWT memberkati segala langkah yang dilakukan semua pihak yang telah terlibat dalam penyusunan Tugas Akhir ini dan semoga Tugas Akhir ini bermanfaat untuk masa kini dan masa yang akan datang.

Surakarta, Mei 2016

Brawijaya Chandra M.A

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Metode Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Jasa.....	9
B. Klasifikasi Jasa	9
C. Karakteristik Jasa	10
D. Kualitas Jasa.....	12
E. Dimensi Kualitas Jasa.....	14
F. Manajemen Komplain.....	15

G. Prinsip – Prinsip Manajemen Komplain	16
H. Dimensi Manajemen Komplain	18
I. Penanganan Keluhan	19
J. Tipe – Tipe Pelanggan Yang Mengajukan Komplain.....	21
K. Harapan Konsumen Atas Penanganan Keluhan	23
L. Kepuasan Pelanggan	24
M. Kerangka Pemikiran.....	28
 BAB III PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan	30
1. Sejarah Perusahaan	30
2. Lokasi Perusahaan	31
3. Visi dan Misi perusahaan	33
4. Filosofi Logo	34
5. Jenis-jenis Layanan	36
6. Manajemen Kepegawaian dan Organisasi	42
7. Personalia	43
8. Struktur Organisasi	46
9. Proses Penjualan	50
10. Proses Distribusi	51
11. Media dan Daerah Pemasaran	52
12. Media dan Daerah Promosi	55
13. Kebijakan Peraturan Pengiriman	55
B. Laporan Magang	57
1. Pengertian Magang Kerja	57
2. Tujuan Magang Kerja	58

3. Pelaksanaan Magang Kerja	59
4. Kegiatan Magang Kerja	59
C. Pembahasan	61
1. Prosedur Keluhan Pelanggan	61
2. Nilai Ganti Rugi Dan Fungsi Asuransi	63
3. Jenis – Jenis Keluhan	64
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	70
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar II. 1 Kerangka Pemikiran	28
2. Gambar III.1 Logo JNE EXPRESS	34
3. Gambar III. 2 Struktur Organisasi	47
4. Gambar III. 3 Diagram Garis	67

DAFTAR TABEL

1. Tabel III. 1 Tabel Jam Kerja PT. JNE EXPRESS	43
2. Tabel III. 2 Tabel Jaringan Pemasaran	54
3. Tabel III. 3 Tabel Jumlah Klaim Barang	65
4. Tabel III.4 JumlahKiriman dan Presentase KlimBarang	66